**DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO / DEFINICIÓN**

El artículo 29 superior, señala que “el debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas” … En cuanto se refiere al debido proceso administrativo, la jurisprudencia constitucional ha precisado que es un derecho que tiene rango fundamental, ya que a través de él se busca que toda actuación administrativa se someta a las normas y a la jurisprudencia que regula la aplicación de los principios constitucionales.

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO / FUNCIONES**

El Decreto 4886 de 2011… establece las funciones de la SIC respecto a las reclamaciones de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, siento estas: “26. Velar en los términos establecidos por la ley y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten. (…)”

**DEBIDO PROCESO / VULNERACIÓN / COBRO DE SERVICIO TELEFÓNICO NO PRESTADO**

… si la negativa para modificar los valores facturados descansó en que no había reportes de falla, por qué al recibir el derecho de petición el 9 de marzo de 2023, en el que el usuario informa los motivos por los cuales solicitó el cambio de tecnología y que hacen referencia a que no tiene servicio, todavía hoy continúa realizando el cobro completo de todos los servicios contratados, cuando ya le fue reportada “oficialmente” la inactividad de la línea telefónica. De acuerdo con lo expuesto, advierte la Sala la vulneración del debido proceso por parte de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., en cuanto continúa cobrando un servicio que no está prestando, ignorando los reclamos efectuados por el usuario respecto a la tecnología que solicitó por indicación de sus propios técnicos, misma que, de todos modos, no puede ofrecerle porque no cuenta con cobertura…

Providencia: Sentencia de 9 de octubre de 2023

Radicación Nro.: 66001310500220231024301

Accionante: Manuel Pérez Martínez

Accionados: Empresa Tigo UNE EPM y la Superintendencia de Industria y Comercio

Proceso: Acción de Tutela

Juzgado de Origen: Segundo Laboral del Circuito de Pereira

**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL**

**SALA LABORAL**

**MAGISTRADO PONENTE: JULIO CÉSAR SALAZAR MUÑOZ**

Pereira, nueve de octubre de dos mil veintitrés

Acta de Sala de Discusión N° 120 de 9 de octubre de 2023

Procede la Sala Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira a decidir la impugnación formulada por **Manuel Pérez Martínez** contra la sentencia proferida por el Juzgado Segundo Laboral del Circuito de Pereira el día 25 de septiembre de 2023, dentro de la **acción de tutela** que le promueve a **TIGO UNE EPM Telecomunicaciones S.A.** y a la **Superintendencia de Industria y Comercio.**

## HECHOS QUE ORIGINARON LA ACCIÓN:

Informa el señor Manuel Pérez Martínez que contrató con UNE EPM Telecomunicaciones los servicios de telefonía para el inmueble donde funciona el restaurante “Casa Manolo” y los servicios de televisión, internet y telefonía para el inmueble ubicado en el sector de Pinares de San Martín de esta ciudad; que desde el mes de agosto del año 2022 la línea telefónica instalada en el establecimiento de comercio dejó de funcionar y que tal falla fue reportada a través de la página www.tigo.com.co y por la línea de servicio al cliente; que al realizar la visita técnica los operarios de la accionada le informaron que debía realizarse el cambio de tecnología por lo que procedió a solicitar la instalación de la tecnología HFC, pero tal servicio le fue negado por falta de cobertura, siéndole ofrecida, en su defecto, la red denominada GOPN, la cual no ha sido instalada a la fecha.

Refiere que vía telefónica presentó reclamación ante la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, dado que ha visto afectada la actividad económica que desarrolla, pues la línea telefónica que presenta inconvenientes es utilizada para los domicilios del restaurante de su propiedad, lo cual lo obligó a adquirir una línea de celular para remplazar este servicio; sin embargo y pese a lo expuesto, la factura continúa llegando con total normalidad.

Señala que ha presentado múltiples reclamaciones sin que a la fecha se le haya dado una solución de fondo y, por el contrario, en comunicación No CUN3612230000429010, la accionada desvió su solicitud inicial haciendo referencia al cambio de tecnología, lo cual pone en evidencia que se ha incumplido con el contrato. Informa también que dentro del término conferido recurrió esa decisión, cuya definición está a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuenta que para el mes de julio del año que avanza se replicó el mismo problema en los servicios contratados para el inmueble ubicado en la calle 14 No 16-13 en Sector de Pinares de esta ciudad, generándose la misma situación de incumplimiento ya narrada.

Estima que la omisión de UNE EPM Telecomunicaciones vulnera los derechos fundamentales al debido proceso, a la protección al consumidor, de petición, al cobro justo por los servicios públicos domiciliarios, a la proporción del servicio según su calidad y prestación y a la dignidad humana, en conexidad con cualquier otro derecho que se encuentre probado, toda vez que esa entidad continúa facturado y cobrando un servicio que no le viene prestando.

Por lo anterior, solita la protección de estas garantías y, en consecuencia, aspira que se ordene a UNE EPM Telecomunicaciones inicie las gestiones necesarias para dar por terminados los contratos para la prestación del servicio de telefonía, internet y televisión que suscribió con esa empresa; que recoja los equipos instalados en el establecimiento de comercio denominado “Casa Manolo” y en su residencia; que certifique que se encuentra a paz y salvo por todo concepto incluidas las facturas que no fueron canceladas y que reintegre las sumas que pagó durante el tiempo que no fue prestado el servicio contratado.

## TRÁMITE IMPARTIDO

Mediante auto de fecha 14 de agosto del año que avanza el Juzgado Segundo Laboral del Circuito de esta ciudad admitió la acción y corrió traslado de la misma a las accionadas por el término de dos (2) días.

Oportunamente la entidad accionada se vinculó a la litis haciendo notar inicialmente la improcedencia de la acción de tutela para acceder a las pretensiones del actor, para luego señalar que los servicios de internet y telefonía en al inmueble ubicado en la Calle 14 No 16-13 de Pereira se encuentran suspendidos por falta de pago respecto a los meses de mayo a julio, presentando un saldo pendiente a la fecha por valor de $477.830 IVA incluido y que los daños reportados se encuentran en estado atendido y solucionado, conforme se muestra en los pantallazos aportados como soporte.

En lo que atañe al servicio de telefonía prestado en el establecimiento de comercio restaurante “Casa Manolo”, refirió que presenta deuda en las mismas condiciones ya narradas y que el monto de la misma iguala la suma de $162.070. En relación con la prestación del servicio, indicó que se han generado varias solicitudes de cambio de tecnología, pero han sido canceladas por falta de cobertura. Además, señala que en los últimos 4 años no se han presentado reportes por falla en el servicio de telefonía.

Precisa que sus sistemas reportan un derecho de petición y un recurso de reposición y en subsidio apelación, los cuales fueron atendidos de fondo y, como quiera que resultaron desfavorables a los intereses del actor, se procedió a trasladar el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Considera por tanto que no ha vulnerado ninguno de los derechos fundamentales del actor.

La Superintendencia de Industria y Comercio integró la litis informando que en virtud a la presente acción de tutela inició el trámite que quedó radicado con el No 23-365786, en el cual, el 16 de agosto hogaño, requirió al operador accionado para que aportara la información necesaria en orden a reunir evidencia y así emitir un pronunciamiento de fondo, actuación que le fue notificada al usuario; que revisado el expediente encontró que el 12 de mayo de 2023 UNE EPM Telecomunicaciones S.A. trasladó a esa entidad el recurso de reposición y en subsidio el de apelación formulado por el actor, el cual fue resuelto por la Dirección de Investigación de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones mediante Resolución no 48113 de 15 de agosto de 2023.

Por lo expuesto, concluye que no existe vulneración de derechos fundamentales que pueda imputársele en este asunto, lo cual configura una falta de legitimación en la causa por pasiva.

Llegado el día de fallo la juez de la causa declaró la carencia actual de objeto por hecho superado al advertir que UNE EPM Telecomunicaciones atendió de fondo las peticiones elevadas por el actor y, la Superintendencia resolvió el recurso de apelación interpuesto contra la respuesta bridada por el operador el 28 de marzo de 2023.

Inconforme con esa decisión, la parte actora la recurrió señalando que UNE EPM Telecomunicaciones S.A. informó al juzgado que los varios requerimientos realizados para el cambio de tecnología fueron atendido de manera negativa por falta de cobertura, siendo esta la razón por la cual se declaró el hecho superado; sin embargo, considera que esa respuesta no restablece sus derechos fundamentales, ya que desde hace más de un año se encuentra a la espera de una posible instalación de servicios y asumiendo el pago de facturas sin soporte y un desgaste administrativo y jurídico sin ningún resultado, pues todavía tiene los aparatos instalados en los sitios donde se debía prestar el servicio y recibiendo facturas para pago con completa normalidad.

Refiere que esta situación irregular no fue considera por la Superintendencia al momento de emitir su respuesta por lo que debe ser el juez de tutela quien atienda el fondo del asunto, en tanto emerge claro que no se configuró el hecho superado.

Por lo demás, trajo a colación los argumentos expuestos al momento de impetrar la acción para insistir en la afectación de sus derechos fundamentales.

## CONSIDERACIONES DE LA SALA

El asunto bajo análisis plantea a la Sala el siguiente lo problema jurídico:

***¿Con la respuesta brindada por el operador de telefonía fija a la solicitud presentada por el actor, puede considerar el juez de tutela que se configuró el hecho superado?***

Para resolver el interrogante planteado es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones.

**1. PROCEDENCIA DE LA ACCION DE TUTELA.**

Según el inciso 3° del mismo canon, la acción de tutela *“solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”.*

La acción de tutela es pues subsidiaria, no alternativa o supletoria de los recursos ordinarios, pues procede cuando la persona no cuenta con otros medios de defensa judicial, o cuando este sea ineficaz, o para evitar un perjuicio irremediable, como mecanismo transitorio mientras la justicia decide.

**2**. **DEBIDO PROCESO.**

El artículo 29 superior, señala que *“el debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas”,* lo cual indica que tanto las autoridades judiciales como las administrativas, deben actuar respetando y garantizando el ejercicio del derecho de defensa, dentro de los procedimientos diseñados por el legislador.

En cuanto se refiere al debido proceso administrativo, la jurisprudencia constitucional ha precisado que es un derecho que tiene rango fundamental, ya que a través de él se busca que toda actuación administrativa se someta a las normas y a la jurisprudencia que regula la aplicación de los principios constitucionales*.*

**3. DE LAS FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO RESPECTO A LAS RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

El Decreto 4886 de 2011 “*Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones*” establece las funciones de la SIC respecto a las reclamaciones de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, siento estas:

“*26. Velar en los términos establecidos por la ley y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten.*

*27. Resolver los recursos de apelación y queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones.*

*28. Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas adecuadamente por los proveedores de servicios de telecomunicaciones dentro del término legal e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.*

*29. Ordenar modificaciones a los contratos entre proveedores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre estos y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos.*

*30. Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones.*

Ahora, de acuerdo con lo previsto en el artículo 13 y siguientes de la misma norma, estas funciones están a cargo de la Dirección de Investigación de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

**4.CASO CONCRETO**

Analizados los motivos de reproche por parte del accionante, se tiene que éste informó que UNE EPM Telecomunicaciones S.A., quien le presta el servicio de telefonía a su residencia y a un local de su propiedad, viene realizando el cobro de la factura por dicho servicio cuando en realidad, desde el mes de agosto de 2022, no cuenta con el mismo.

Al respecto la entidad afirma que los reclamos que presenta el actor en el sistema corresponden a la solicitud que elevó en septiembre y noviembre de 2022 para el cambio de tecnología, los cuales fueron atendidos de manera negativa por falta de cobertura y no por fallas en el servicio, por lo que no puede modificar los valores facturados por dicho servicio.

Frente a este argumento, evidencia la Sala, conforme la versión del actor, que él solicitó el cambio de tecnología en virtud a la sugerencia hecha por el área técnica de la entidad que le ofreció tal solución a las fallas que presentaba el servicio. Manifestación que encuentra respaldo en la necesidad del accionante de restablecer el servicio telefónico contratado para el restaurante “Casa Manolo”, toda vez que el abonado corresponde a la línea telefónica a través de la cual atiende pedidos y domicilios, pues de otro modo no se explica el por qué buscaría cambiar de tecnología si no tenía inconvenientes con el servicio prestado; de allí que no resulten de recibo los argumentos expuestos por el operador de telefonía fija para negarse a ajustar el cobro de la factura, alegando que el actor no reportó fallas en el servicio.

Pero si lo anterior fuera poco, al dar respuesta al reclamo emprendido por el señor Pérez Martínez -*hoja 1º del numeral 8 del expediente digital de primera instancia*- la misma entidad informa que el accionante presenta deuda por el no pago de las facturas del mes de enero y febrero de 2023 por concepto de **cargo básico de telefonía más intereses de mora**, lo que indica que no hubo consumo en los precitados ciclos, lo que apoya la manifestación del accionante si en cuenta se tiene el uso comercial que tenía la línea telefónica.

Por último, si la negativa para modificar los valores facturados descansó en que no había reportes de falla, por qué al recibir el derecho de petición el 9 de marzo de 2023, en el que el usuario informa los motivos por los cuales solicitó el cambio de tecnología y que hacen referencia a que no tiene servicio, todavía hoy continúa realizando el cobro completo de todos los servicios contratados, cuando ya le fue reportada “*oficialmente*” la inactividad de la línea telefónica.

De acuerdo con lo expuesto, advierte la Sala la vulneración del debido proceso por parte de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., en cuanto continúa cobrando un servicio que no está prestando, ignorando los reclamos efectuados por el usuario respecto a la tecnología que solicitó por indicación de sus propios técnicos, misma que, de todos modos, no puede ofrecerle porque no cuenta con cobertura, tal como lo ha manifestado, tanto en el trámite administrativo como en el trámite constitucional.

Ahora bien respecto al trámite que adelanta la Superintendencia de Industria y Comercio, se tiene que esta entidad al dar respuesta a la acción, manifestó que mediante la Resolución No 48113 de 15 de agosto de 2023 resolvió el recurso de reposición y en subsidio el de apelación interpuesto por el señor Pérez Martínez contra la comunicación por medio de la cual fue atendido el derecho de petición elevado; no obstante ello, dicho acto administrativo no fue allegado al plenario y a pesar de su requerimiento, la entidad de control y vigilancia no aportó el documento por lo que se desconoce lo decidido en el trámite administrativo.

Pero además de lo dicho, también informó que por la iniciación de la presente acción de tutela procedió a dar apertura al trámite que quedó radicado con el número 23-365786 de 16 de agosto de 2023, fecha en la que procedió a requerir a UNE EPM Telecomunicaciones S.A. como parte de las actuaciones que debe adelantar.

Al respecto, se observa entonces que esa entidad de vigilancia y control se encuentra adelantando el trámite que legalmente corresponde, por lo que no evidencia la Sala que sea responsable de la afectación de las garantías fundamentales denunciada por el accionante.

Conforme lo anterior, si bien reconoce esta Corporación que se encuentra pendiente la definición de lo pertinente por parte de la entidad encargada, la decisión que esta profiera solo puede llegar a tener efectos sancionatorios en contra el operador denunciado, pero no tiene la virtualidad de reparar el daño causado al accionante ni tampoco de restablecer el derecho fundamental al debido proceso que se percibe vulnerado, por lo que resulta imperioso que la justicia constitucional intervenga en aras de amparar dicha garantía y ordenar que no se realice el cobro del saldo en mora y de las facturas de pagos subsiguientes del servicio de telefonía contratado por el señor Manuel Pérez Martínez, por evidenciarse que se trató de un servicio que no fue prestado por parte de UNE EMP Telecomunicaciones S.A.

Lo anterior no obsta para que el señor Manuel Pérez Martínez persiga, por la vía ordinaria, el reembolso de lo pagado y los daños y perjuicios que estime fueron causados con la indebida actuación del operador de telefonía fija.

De acuerdo con lo expuesto, la decisión de primer grado se revocará para en su lugar amparar dicha garantía constitucional y como consecuencia ordenar a UNE EPM Telecomunicaciones S.A. a través de la Gerente de Soporte y PQR´s, doctora Lina Marcela Mesa Colorado que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación que se haga de esta proveído, proceda a dejar en ceros el saldo que presenta el señor Manuel Pérez Martínez por concepto de telefonía fija y no continúe efectuado el cobro de las facturas de pagos subsiguientes por el mismo servicio, consistente en dos líneas telefónicas instaladas en el establecimiento de comercio denominado “Casa Manolo” y en residencia ubicada en la Calle 14 No 16-13 en el sector de Pinares en esta ciudad.

En virtud de lo anterior, la **Sala de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira**, administrando justicia en nombre del Pueblo y por mandato de la Constitución,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: REVOCAR** la sentencia proferida por el Juzgado Segundo Laboral del Circuito de Pereira el 25 de agosto de 2023.

**SEGUNDO: AMPARAR** el derecho fundamental al debido proceso del cual es titular el señor **MANUEL PÉREZ MARTÍNEZ.**

**TERCERO: ORDENAR** a UNE EPM Telecomunicaciones S.A. a través de la Gerente de Soporte y PQR´s, doctora Lina Marcela Mesa Colorado que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación que se haga de esta proveído, proceda a dejar en ceros el saldo que presenta el señor Manuel Pérez Martínez por concepto de telefonía fija y no continúe efectuado el cobro de las facturas de pagos subsiguientes por el mismo servicio, consistente en dos líneas telefónicas instaladas en el establecimiento de comercio denominado “Casa Manolo” y en residencia ubicada en la Calle 14 No 16-13 en el sector de Pinares en esta ciudad.

**CUARTO: NOTIFICAR** a las partes por el medio más expedito.

**QUINTO: ENVIAR** a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.

Quienes Integran la Sala,

**JULIO CÉSAR SALAZAR MUÑOZ**

Magistrado Ponente

Con salvamento parcial de voto

**ANA LUCÍA CAICEDO CALDERÓN GERMÁN DARÍO GÓEZ VINASCO**

Magistrada Magistrado

**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL**

**SALA LABORAL**

MAGISTRADO: **JULIO CÉSAR SALAZAR MUÑOZ**

Pereira, diez [10] de octubre de dos mil veintitrés [2023].

**SALVAMENTO PARCIAL DE VOTO:**

Con el debido respeto, salvo mi voto parcial frente la orden impartida en la presente acción de tutela conforme paso a explicar.

Dispone el artículo 8º del Decreto 2591 de 1991 que la acción de tutela puede ser utilizada como mecanismo transitorio. Al respecto, precisa la norma que “**aun cuando el afectado disponga de otro medio de defensa judicial, la acción de tutela procederá cuando se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable**”. (negrilla para resaltar).

Nótese que la normatividad citada no concibió este mecanismo excepcional de protección como un medio para satisfacer de manera definitiva las pretensiones de los ciudadanos que los interponen, por lo tanto, en el presente asunto, si bien se advirtió la vulneración del derecho al debido proceso, la medida adoptada en aras de restablecer los derechos del accionante -consistente en el no cobro de las facturas en mora y las subsiguientes del servicio de telefonía fija contratado por el señor Manuel Pérez Martínez con Tigo Une EPM Telecomunicaciones S.A.-, debió ser otorgada de manera transitoria y no definitiva como resolvió hacerlo la Sala Mayoritaria, dado que el accionante cuenta con la acción ordinaria para discutir el incumplimiento del contrato de prestación de servicios suscrito con su operador y reclamar la retribución económica a que haya lugar.

Queda de esta manera salvado parcialmente mi voto.

**JULIO CÉSAR SALAZAR MUÑOZ**

Magistrado